

Szakmai beszámoló az NKA 204113/00496 sz. pályázati támogatásának felhasználásáról

A Nemzeti Kulturális Alap pályázati támogatása tette lehetővé, hogy könyvtári vezetők (4 fő) dániai tanulmányútja megvalósuljon.

A tanulmányútra 2017. május 21. és 26. között került sor. A négy résztvevőt a Magyar Könyvtárosok Egyesülete (MKE) és az Informatikai és Könyvtári Szövetség (IKSZ) egymással egyeztetve választotta ki: a csoportot Gerencsér Judit, az MKE főtitkára vezette, aki a Kúria Tóry Gusztáv Jogi Szakkönyvtárának vezetőjeként dolgozik; részt vett rajta Czakóné Gacov Katalin, a szolnoki Versegly Ferenc Városi és Megyei Könyvtár igazgatója; Istók Anna, a Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ szaktájékoztatója; és Sóron Ildikó, a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár régióigazgatója.

A tanulmányút során felkeresett intézmények Dánia három legnagyobb városában, Aarhusban, Aalborgban és Koppenhágában voltak megtalálhatók. A résztvevők az egyes településeken közkönyvtárakba és egyetemi könyvtárakba egyaránt ellátogattak. A program célszerű kialakításához előzetes e-mailváltás során nagy segítséget nyújtottak a dán kollégák.

A program időrendben a következőképpen foglalható össze:

2017. május 21., vasárnap: Utazás Koppenhágába

május 22., hétfő: Utazás Aarhusba; a Dokk 1./ meglátogatása

május 23., kedd: Az aarhusi egyetemi könyvtár meglátogatása; utazás Aalborgba

május 24., szerda: Az aalborgi közkönyvtár és az egyetemi könyvtár meglátogatása

május 25., csütörtök: Utazás Koppenhágába

május 26., péntek: A koppenhágai városi könyvtár és fiókkönyvtárának meglátogatása; hazautazás

A tanulmányút során a résztvevők meglehetősen feszített munkaprogramot és útitervet teljesítettek, ezt a csoportos étkezéstről benyújtott számláik is igazolják: sokszor csak szendvicsebédre volt idejük.

A tanulmányút egyik fő célja volt a **Dokk1, az aarhusi városi könyvtár** (<http://www.dokk1.dk>, <http://www.aakb.dk>) új épületének meglátogatása, amely méltán keltett nemzetközi szakmai figyelmet. A könyvtár alapterülete 28 ezer nm. A könyvtár egészét belakják a polgárok. A Dokk1 könyvtár újra értelmezi a könyvtár fogalmát, a legfontosabb célja, hogy inspirációt nyújtson az embereknek. 2015-ben nyílt meg hosszú tervezés után, 18 fiókkönyvtárral rendelkezik. Nemcsak egy új intézmény, hanem egy új városrész is született a kikötő területén, amely korábban ipari terület volt. A Dokk 1 fejlesztése 2017-ben folytatódik, mivel ebben az évben Aarhus Európa Kulturális Fővárosa.

A Dokk1 okmányirodaként is üzemel (a polgároknak nyújtott szolgáltatások – *citizens' services* – szinte minden könyvtár szolgáltatásai között megtalálható Dániában, az elintézhető ügyek, beszerezhető okmányok köre függ a település méretétől és a helyi önkormányzattól). A Dokk1 megépítését kétharmad részben a helyi önkormányzat finanszírozta, a többit az állam. A tervezés legfontosabb része a polgárok bevonása volt: prototípusokat terveztek az előkészítés során a könyvtárosokkal, a polgárokkal, a fiatalokat is bevonva. Arra voltak kíváncsiak, mi szerintük a könyvtár fő célja, miért jönnének az emberek a könyvtárba, és hogy szerintük mit adhat a könyvtár a városnak. A kapott válaszok egyszerűek voltak: helyet, teret, kapcsolatokat. A Dokk1 szellemisége tehát a következő: adjuk meg a teret és a lehetőséget a polgároknak, hogy arra használják a könyvtárat, amire a szerintük való: tanulásra, inspirációszerzésre, kapcsolatteremtésre és a családok számára a szabadidő közös eltöltésére.

A Dokk1-ben nincsenek szigorúan vett részlegek, a tereket az egyes szolgáltatások szerint alakították ki. Az elmélyült tanulásra vagy a csoportos munkára éppúgy adott a lehetőség: mindenütt multimédia pontok, számítógépek, tanulószobák állnak rendelkezésre a legmodernebb technikával felszerelve, kényelmes ülőbútorokkal. A leglátványosabb kilátás a gyermekoldalról nyílik a kikötőre. A terek rugalmasak átalakíthatók és átrendezhetőek. A terekben nincs különösebb belső design, speciális könyvtári enteriőr, csak praktikus bútorok. A látványt maguk a könyvek és emberek harmonikus közössége adja, hiszen a dánok szerint egy épület attól válik könyvtárrá, hogy az emberek otthon érzi magukat benne. Az épületben szabad enni, hangosan beszélni, nevetni, cipőt levenni, lábat feltenni, gyereket etetni, egyszóval be lehet lakni a teret. Ez a Dokk1 szellemisége – így foglalta össze a lényeget Knud Schulz igazgató.

Ez Európa egyik legmodernebb könyvtára, évente 2,2 millió látogató keresi fel. A 330 ezres város lakosaira évente 5 millió kölcsönzés jut. Az összes aarhusi könyvtár ún. nyitott könyvtár (*open library*), vagyis bizonyos időszakban személyzet nélkül működik. Ez Dánia egész területén bevett szolgáltatás. A résztvevők kérdésére az igazgató úr elmondta, hogy nagyon ritkán adódik probléma, az olvasók vigyáznak a könyvára, és segítik egymást. A beléptetőrendszer alapján mindig tudják, ki van a könyvtárban, és kamerák is vannak. Vészhelyzet esetén hang- és fényjelzések segítik az épület kiürítését. Mivel a legkisebb fiókkönyvtárban is van kölcsönző automata, az alapszolgáltatások is rendben működnek. A Dokk1-ben háromféle időszak van: amikor a könyvtáros személyzet jelen van (az igazgató elmondta, hogy 5-600 fő dolgozik az intézményben), amikor csak a biztonsági szolgálat van jelen, és amikor mindene személyzet nélkül tartanak nyitva. Este és egész hétvégén is lehet tehát használni a könyvtárat: a belépéshez a tb-kártya van használatban; ezzel Dániában mindenféle könyvtári szolgáltatás és természetesen a beiratkozás is ingyenes. A személyzet távollétében is lehet IT-eszközöket használni, kölcsönözni, sőt akár klubfoglalkozásokat, rendezvényeket tartani.

A dán könyvtári stratégia nagyon erősen épít az önkéntesekre és a partnerekre. Évente 2000 programot szerveznek, a magyar gyakorlattól eltérően a befogadott rendezvények számára is ingyenes a hely és az eszközök használata. Saját programjuknak tekintenek mindenféle külső foglalkozást is, ezeket közös felületeken hirdetik a könyvtárosok által szervezett kulturális programokkal. A programok között kiemelt jelentőségűek a családoknak szóló események, (ilyen pl. a baba-papa klub). Az igazgató úr külön hangsúlyozta, hogy a Dokk1 elsősorban családi könyvtár, ami az épület kialakításában is tetten érhető. A citizens' services révén a könyvtárak rengeteg olyan emberrel is kapcsolatba kerülnek, akik egyébként nem könyvtárhasználók. Mivel az okmányiroda szervesen belesimul a környezetbe, a hivatalos ügyek miatt érkező emberek is használják a könyvtári szolgáltatásokat. Nagy előnye ennek a rendszernek, hogy a bevándorlók beilleszkedését elő tudják segíteni: itt egy helyen megtalálnak mindent, ami segítségükre van.

A Dokk1 élen jár az informatikai fejlesztésekben. Még dán mértékkel mérve is szembetűnő a IT-eszközökkel való ellátottság, valamint ezen eszközök innovatív felhasználása. A falakon sikképernyős felületeken folyamatosan vetítik a könyvtárosok fotóit, a könyvespolcokon mindenütt digitális könyvajánlók pörögnek, a gyerekkönyvtárban padlóra vetített zongora és egy különleges saját fejlesztés: a book guide (ez olyan könyvajánló szoftver, mely nem csak olvasnivalót ajánl, hanem a kiválasztott könyvnek meg is mutatja a pontos helyét, az odajutási útvonallal együtt). Ezek az érintőképernyős eszközök csak az adott részleg témaköreit mutatják, és csak dán nyelven működnek, így a résztvevők részletesen nem tudtak megismerkedni velük. A Dokk1ben tehát minden lehetőség adott arra, hogy a polgárok aktívan tudják használni a könyvtárat, a saját igényeikhez alakítsák a szolgáltatásokat, és valódi partnerként működjenek együtt a könyvtárosokkal.

Ugyanez a szellemiség hatja át az **aarhusi egyetemi és nemzeti könyvtárat** (<http://library.au.dk/en/>), amely Dánia második legnagyobb tudományos könyvtáraként a 2017-es egyesülés óta lett a Dán Királyi Könyvtár (Det Kgl. Bibliotek) szerves része. A csoport házigazdája itt Jesper Thestrup volt. A 29 millió eurós költségvetésű intézményben 300 fő dolgozik, ez a könyvtár a könyvtárközi kölcsönzések fő szolgáltatója. A koppenhágai nemzeti könyvtárral szemben erőssége a digitális szolgáltatásokban mutatkozik meg. A 3,7 milliós gyűjtemény mellett százezer elektronikus folyóirattal, 418 ezer elektronikus könyvvel és 2,6 millió digitális dokumentummal rendelkezik. Egyetemi kutató könyvtárként a legnagyobb vállalkozása a webarchívuma: gyakorlatilag lemásolják az internetet, minden dán elektronikus dokumentumot, köztük a televízió- és rádióműsort is, sőt, minden reklámanyagot rögzítenek 1980-ig visszamenőleg. A Cultural Heritage Cluster adatfeldolgozó módszerét más intézmények is használhatják a tudásmegosztás keretében. Ezeket az anyagokat a szerzői jogvédelem miatt csak helyben tudják olvasni a kutatók. A saját maguk által készített feljegyzéseket és elemzéseket megőrizhetik, de az adatok, dokumentumok törölődnek a használat után. A könyvtár másik nagy projektje az egyetemi kutatók, oktatók minden publikációjának összegyűjtése egy közös felületen –

ez a szolgáltatás már otthonról is igénybe vehető, de használatához egyetemi regisztráció szükséges.

A könyvtár épülete a legmodernebb technikával van felszerelve. Az oxfordi kollégiumok hangulatát idéző parkos környezetben álló könyvtár kialakításánál megkérdezték a használók, az egyetemisták véleményét, hogy milyen könyvtárat szeretnének. A legmeglepőbb igényük az volt, hogy a gyűjteményben legyenek könyvek is. A könyvtár szellemisége hasonló a Dokk1-ben tapasztaltakhoz: rugalmas terek, kikapcsolódásra, feltöltődésre alkalmas csendesebb, és a közös tanuláshoz, csapatmunkához elengedhetetlen kisebb-nagyobb terek. Van itt pingpongasztal, konyha, meditációs szoba, masszázsfotel, multimédiás fotel, csocsó és szabadon használható fénymásolók, szkennerek és nyomtatók. A tizenhét emeletes épületben jól kiegészítik egymást a legmodernebb technikai eszközök és az olvasóterem hagyományos kézikönyvei, a bekötött folyóiratok katonás sorai a raktárakban, a látogatók elől elzárt ritkaságok (pl. második világháborús, feltáratlan német dokumentumok). Aarhus – bár csak egy 330 ezer lakosú város az amúgy sem túl népes Dániában – a Dokk1-gyel és az egyetemi-nemzeti könyvtárral együtt a világ egyik legmodernebb, leginnovatívabb szereplővé vált a kultúra és oktatás területén.

Az utazás harmadik állomása az **aalborgi egyetemi könyvtár** (<http://www.en.aub.aau.dk>) volt. Aalborg a Nordjylland régió székhelye, lakosainak száma körülbelül 112 000 fő. Az egyetemnek központi könyvtárán kívül a különböző karokon még 6 könyvtára van. A központi könyvtár épülete a városközponttól körülbelül húsz percre található, közel a legnagyobb egyetemi karokhoz. Ez a „legnyitottabb könyvtár”, mert naponta 24 órában a hallgatók rendelkezésére áll. Könyvtárosok csak napközben tartózkodnak az épületben, 8-16 óráig, a hétköznapokon. Az ajtó a tb-kártyával nyitható, így minden esetben tudni lehet, éppen ki tartózkodik az épületben. A kamerákon túl éjszaka biztonsági őr is körbejár, figyelve, hogy senki ne aludjon a terekben. A hallgatók nagy száma miatt erre a nyugodt tanulási térre szükség van, a hallgatók egyénileg és csoportosan is igénybe veszik a könyvtárat. Az információs pultnál termet is lehet foglalni. A hallgatók egy központi katalógusban böngészhetnek, a kiválasztott könyvekre leadhatják az igényüket, majd 2-4 nap múlva átvehetik a dokumentumokat a kiválasztott könyvtárban. A könyv pontos lelőhelyéről e-mailben (vagy sms-ben) kapnak értesítést. A dokumentumokhoz így bármikor hozzájuthatnak, önálló keresésük eredményeként.

Az aalborgi egyetemi könyvtárban is a racionalitás és az egyszerűsítés jellemzi az állománymenedzsmentet. Figyelik a statisztikai adatokat, és alkalmazkodnak a trendekhez. Az adatok azt mutatták, hogy a nyomtatott dokumentumok használata csökkent, míg az elektronikus dokumentumoké növekedett. Ezt figyelembe véve a kölcsönzési költségvetés (28.146.000 DKK) 92%-át az e-dokumentumokra fordítják, és mindössze 8%-át a nyomtatott dokumentumokra. A statisztikaik szerint a nyomtatott könyvek 35%-át soha nem kölcsönzik. Az érintett könyveket három évig még a raktárban tartják, ezután selejtezik.

Az egyetemi könyvtár az egyetem kutatási eredményeit is nyilvántartja. Bibliometriai adatbázisuk minden oktatói és hallgatói publikációt, kutatást tartalmaz, évente mintegy 5000 rekorddal bővül (<http://www.en.aau.dk/research/>). Az egyetem elektronikus irattárát is a könyvtár menedzseli, már nem használnak papíralapú dokumentumokat. Alapszolgáltatásaik közé tartozik a hallgatók támogatása is, az összes egyetemi ügyel kapcsolatosan tud a könyvtár segíteni. Az egyetemi könyvtár nyilvános könyvtárként is működik, és Dánia összes könyvtárához hasonlóan itt is ingyenes a használat. Az intézmény különlegessége a „*Foglald le a könyvtárost*” szolgáltatás. Ez a használoképzés speciális módja: előre megbeszélt időben egy szakember segít elsajátítani az információkeresés alapjait, nyújt támogatást a kutatáshoz, tanuláshoz (ehhez több helyen rendelkezésre áll speciális berendezés is).

Az **aalborgi városi könyvtár** (<https://www.aalborgbibliotekerne.dk>) egyben megyei könyvtár is, hiszen Aalborg a régió központja. Összesen 12 könyvtár tartozik hozzá, egy iskolai könyvtár, a Helytörténeti gyűjtemény, valamint három könyvtárbusz. A hét minden napján nyitva vannak, összesen 84 órát (általában 8-tól 21 óráig). Ebből személyzet hétköznap 10-16 óráig áll rendelkezésre, a fennmaradó időben önkiszolgáló a rendszer. Minden fiókban automata kölcsönzés és visszavétel van, de csak a központi könyvtárban üzemel könyvszortírozó robot (ennek használatáról is tartottak egy gyakorlati bemutatót). Itt is “okos” a rendszer: egy telefonra letöltött alkalmazás használatával azonosítják a lelőhelyet, a polc és sor pontosazonosítóját küldik el a használonak, aki a könyvet előjegyezte. A kiszállítás mindig a központból történik az összes többi könyvtárba. A központi rendszernek köszönhetően a könyveket azonosítóval ellátva kapják a tagkönyvtárak, egyszerű leírással. Nem folyik részletes katalogizálás, csak a helyismereti dokumentumok miatt alkalmaznak két feldolgozó könyvtárost.

Az aalborgi városi könyvtár ugyanolyan funkciókat tölt be, mint a hazai városi könyvtárak. Nagy hangsúlyt helyeznek az olvasási kompetenciák fejlesztésére, szorosán együttműködve az iskolákkal, óvodákkal. Nemcsak várják a gyerekeket, hanem ők maguk is kimennek az óvodákba, iskolákba. Játékos vetélkedőket, bajnokságokat rendeznek, amelynek középpontjában a nyelv áll. A felnőtt/idősebb lakosság digitális kompetenciáinak fejlesztését is végzik. Erre különösen nagy szükség van, mert Dániában a hivatalos ügyeket csak elektronikus úton lehet intézni, így minden állampolgárnak szüksége van ezekre az ismeretekre. Heti rendszerességgel tartanak *IT Café* délutánokat, amikor önkéntesek segítenek az érdeklődőknek. Az önkéntesek egyéb módon is segítik munkájukat, a diákoknak *Homework Café*-t kínálnak a házi feladatok megoldásához. Az egyre nagyobb számú bevándorlóknak pedig a *Language Café* segít a dán nyelv elsajátításában. Nekik külön is segítenek az önkéntesek a beilleszkedéssel, ügyek intézésével kapcsolatosan bármiben. Eközben elfogadják a trendeket, hogy kevesebb könyvre van szükség, és azok sem feltétlenül nyomtatott könyvek. A hangsúly áttevődött a közösség támogatására. Ennek megfelelően a terek kialakításánál is arra

összpontosítottak, hogy mit szeretnének a látogatók. Véleményük megismerésére fókusz-csoportos beszélgetéseket szerveznek.

A korábbi tapasztalatok után a résztvevők már nem rökönyödtek meg a játékgépeken, sőt a csocsóasztalon sem. Felnőttek és gyerekek egyaránt kölcsönözhetnek számítógépes játékokat, Playstationt, Wiit, Nintendot és Xboxot. Külön játékterem áll rendelkezésre, ahol a fiatalok hódolhatnak hobbijuknak, egy térben, egymással online játszva. Apa és fia együtt próbálhatják ki a különböző programokat, amiket utána ki is kölcsönözhetnek. A hagyományos társasjátékok is népszerűek, elő is jegyezhetők. Gitárral, szintetizátorral, mikrofonokkal, erősítővel felszerelt ministúdióval tették újra népszerűvé zenei gyűjteményüket. Nem tűntek el a polcokról a bakelit lemezek sem. A könyvtárosok egyfajta üzletemberként viselkedtek: jól azonosítható ruházatban járkáltak a polcok és a vendégek között, folyamatosan rendelkezésre állva, a betérőket megszólítva. Nem pult mögött ülve, a monitorba temetkezve vártak, hanem széles mosollyal üdvözöltek minden látogatót. (Jókedvükhöz nyilván hozzájárul a heti 37 óras munkaidő is, valamint az, hogy jól körülírt munkakört látnak el.)

A központi könyvtár megismerése után a csoport ellátogatott egy fiókkönyvtárba is, amely egy uszodában kapott helyet. Könyvkínálata főként a legfrissebb irodalomból állt, természetesen a könyvesboltokra jellemző arculattal (ez minden közkönyvtárra jellemző Dániában). Itt még látványosabb volt a személyzet nélküli nyitva tartás. Erről a bejáratnál kapnak tájékoztatást a látogatók, t.i. hogy most személyesen nem, csak képen találkozhatnak a könyvtárossal.

Az intézmény egészét áthatja az a gondolkodásmód, amit követnek: *Think as a guest – act as a host*, vagyis *gondolkodj vendégként és cselekedj házigazdaként*. Tehát a figyelem középpontjában a látogatók igényei állnak. Ez a szemlélet volt meghatározó a dániai könyvtárak megismerésekor, hiszen ezt a csoport tagjai mindenhol megtapasztalták.

A program zárónapján a résztvevők a **koppenhágai városi könyvtárban** (<http://bibliotek.kk.dk>) és egy tagkönyvtárában, az **Ørestad-i fiókkönyvtárban** tettek látogatást. A koppenhágai központi könyvtárban a könyvtár vezetője, Jacob Heide Petersen fogadta a csoportot. Petersen úr prezentációjában áttekintést adott a skandináv könyvtárakat jelenleg érintő kihívásokra adott válaszokról, a könyvtári trendekről, az aktuális könyvtári stratégia főbb elemeiről. Ahogy a korábban látott könyvtárakban a résztvevők már megbizonyosodhattak, minden az emberért, azaz a helyi vagy épp ott élő lakosokért történik, szerveződik. Legfőbb feladat a jobb, értékesebb, tudatosabb életet élő állampolgárok igényeinek a kielégítése, azaz a jelen és a jövő életminőségének tudatos, előrelátó fejlesztése. A könyvtár „szolgálóleány”, a minél magasabb szintű életminőségért tevékenykedik.

Koppenhágában kiemelt célcsoportként tekintenek az alábbi rétegekre ill. tevékenységekre:

- alap- és középfokú oktatás: a cél a minőségi információhasználat, az olvasói aktivitás feltételeinek biztosítása a város iskoláival való szoros együttműködés keretében;
- a gyermek és a művelődés, kultúra: a könyvtár feladata, hogy megkönnyítse a gyerekek kultúrához való minél gördülékenyebb hozzájutását, elköteleződését;
- tevékeny, cselekvő állampolgárok: a cél az, hogy a könyvtár eszközeivel és szolgáltatásaival minél magasabb színvonalon járuljon hozzá az egyének képzéséhez és önképzéséhez, s így segítse az állampolgárokat abban, hogy mind magasabb szintű, a jövőben is jól alkalmazható, biztos gyakorlati tudásra tegyenek szert.

A könyvtári stratégia helyi modelljének, a koppenhágai modellnek a következők állnak a középpontjában:

- Iskola, ifjúság oktatása: kritikus információ-felhasználók és lelkes olvasók
- A legképzettebb nemzedék
- Bevezetés a könyvtár és a közösségi média használatába, gyakorlati irodalomfelhasználás, programok
- Gyermek és kultúra: minőségi kultúra a nyitott, érdeklődő gyermekeknek
- Családi könyvtár, a gyermekek művészeti foglalkoztatása, a digitális gyermekkönyvtár, hálózat a gyermekkultúra megismertetésére
- A jobb minőségű gyermekléthez szükséges kulturális feltételek biztosítása
- Cselekvő állampolgárok: minden koppenhágai részese, mozgatója lehet a város fejlődésének
- Olvasói klubok, Digitális Koppenhága program, közösségi tér, vitára kész, nyitott önkormányzat, Olvass dánul-program
- Sokszínű, erős helyi közösségek

Mindez egészen új gondolkozást vár el a könyvtárosoktól és más kompetenciák meglétét is feltételezi. Új beruházások szükségesek, melyekben a könyvtári szolgáltatások ötvöződnék a helyi lakosságnak nyújtott szociális szolgáltatásokkal, mégpedig túlnyomórészt digitális formátumban. Ehhez újfajta és sokoldalú könyvtáros szakemberekre van szükség, akik a következő kompetenciákkal egyszerre rendelkeznek:

- tanulási szakértő,
- projekt menedzser,
- kreatív kulturális szakember,
- hatékony szolgáltatásszervező,
- információs szakember,
- gyűjtemény-szakértő.

(A kompetenciákhoz kapcsolódó részletes leírások egy következő, a szakmai közönség számára készülő tanulmányban tervezik megosztani a résztvevők a könyvtárosok közösségével.)

A koppenhágai városi könyvtári hálózat 20 tagkönyvtárból áll, több mint 10 ezer négyzetméter hasznos területen működik. A főbb számok erejéig a

csoport áttekintést kapott a könyvtár költségvetéséről, a forgalmi adatokról, az intézmény által szervezett programokról, a beszerzett dokumentumok mennyiségéről, az internettel rendelkező állomások számáról. (Az IFLA által a metropoliszok könyvtáiról készített éves statisztikai jelentés mintájára összeállított adatsor elemzése és a magyar helyzettel való összevetése, a konzekvenciák levonása szintén egy szakmai beszámoló feladata lehet a tapasztalatok megosztása során.)

Koppenhága lakosainak 34-35 %-a aktív könyvtárhasználó, a kölcsönzési tranzakciók száma meghaladja a 3 milliót, az egy lakosra eső kölcsönzött dokumentumok száma pedig 4,5 db/év (2015. évi adatok.) A városi könyvtár 1885-ben nyitott, a csoport röviden megismerkedett a könyvtár történeti fejlődésével. A könyvtári séta során a gyakorlatban is megtapasztalhatták a stratégia egyes elemeinek a működését, határfokát. A legnagyobb hatással talán először minden résztvevőre a hatalmas, nagy nyitott terek voltak s az ezek közti teljesen szabad, korlátlan átjárás. A belső terek kialakításában és a berendezési tárgyak elhelyezésében és megválasztásában alapvetően a funkcionalitás a meghatározó szempont. Az olvasók jelentős része hosszú időt tölt a könyvtárban, így a legfontosabb szempont a kényelem és az egészség. A szolgáltatásokat mindenki ingyen veheti igénybe, akinek van érvényes dániai lakcímkártyája, melyhez ún. szociális kártya is kapcsolódik. A könyvtárakba ezekkel a kártyákkal lehet akár nyitvatartási időn kívül is bejutni. Kiemelt fontosságúak a lakossági szolgáltatások, melyek több szinten jelennek meg az egyes tagkönyvtárakban: teljes körűen 6 könyvtárban elérhetőek, néhány elemük szinte minden fiókban (pl. útlevélkészítés).

A központi könyvtárban működik az ún. *call-center*, ahová minden kérdés befut: ezekre e-mailben, telefonon, skype-on keresztül válaszolnak a legszakképzetesebb kollégák. A kérdések sokfélék, vannak köztük elméleti és gyakorlati kérdések: a kölcsönzési adminisztrációtól az adatbázisok használatáig, naponta átlagosan 40 kérdés esik egy-egy tájékoztató munkatársra. Ez a szolgáltatás egy központi számon érhető el. Az állomány 1.150.891 dokumentumból állt 2015-ben. Feldolgozása szinte automatikusan, az IMMS-rendszerben történik. Évente 120 ezer dokumentummal bővül a hálózat gyűjteménye. A kölcsönzést minden olvasó önmaga végzi, a visszaadott dokumentumok egy futószalagon kerülnek be a válogató terembe, ahol a rendszer a megfelelő dobozokba válogatja és juttatja el a dokumentumokat. A közkönyvtárakban alapelv, hogy nincs 2-3 évnél régebbi dokumentum. A nem kellően kölcsönzött dokumentumok – ezeket a rendszer válogatja le – szintén kikerülnek a könyvtárak polcairól, egy időre depóba, majd bizonyos idő eltelte után eladásra.

A központi könyvtár korától, nemétől és szociális helyzetétől függetlenül kínál kulturált helyet minden koppenhágai lakos számára. Jellemzően az újabb, a fejlődő agglomerációban lévő könyvtárak erőteljesebb fejlődést mutatnak a látogatószám és a kölcsönzések tekintetében. Minden könyvtár arra törekszik, hogy összekötő szerepet töltsön be az állampolgárok között, s hogy közelebb hozza egymáshoz a koppenhágaiakat. S bár a központi

könyvtár nem a város középpontjában fekszik, kiemelkedően nagy a látogatottsága (évente 840 ezer fő) az egyetem szomszédsága, valamint a kulturális és üzleti központ közelsége miatt. A város egyik legforgalmasabb kulturális intézménye.

Fiókkönyvtára, amelyet a csoport meglátogatott, egy most épülő kereskedelmi negyedben, Ørestadban található. A központi könyvtárra jellemző tágasság, olvasóközpontúság itt is egyértelműen tetten érhető volt. Újdonságként hatott a Hack Lab, amely a gyermekek szolgálatában áll, és alapvetően a képességfejlesztést támogatja, ezen belül is a digitális készségek fejlesztése áll az előtérben, és ehhez a helyiség felszereltsége teljes mértékben hozzájárul.

A 2013-ban megnyílt könyvtár látogatóinak a száma évről évre nő: a kezdeti 180 ezerről 2016-ra elérte a több mint 248 ezret. A négy év alatt a kölcsönzési tranzakciók száma 20 ezerrel nőtt, tavaly közel 100 ezer volt. Nagy hangsúlyt fektetnek a helyi sajátosságok és adottságok kiemelésére és bemutatására. Így pl. egy kivetítőn a helyi alkotók egy installáció keretében vallanak a közösséget érintő kérdésekről. Mivel a könyvtár egy iskolával közös épületben, egy nagy lakótömb alsó szintjén található, igen erős a kötődése az iskolához. A könyvtárosok és a pedagógusok szorosan együttműködnek a közös cél, a felnövekvő nemzedék minél szélesebb körű és hatékony képzése, lehetőségeik tágítása, kiaknázása terén. A könyvtár belső terei gyermekközpontúak. A tanulmányút egyik legnagyobb tanulsága az volt, hogy az olvasók igényeinek és a társadalom elvárásainak megfelelő könyvtár csak úgy működhet hatékonyan, ha folyamatos párbeszédben áll használóival, együttműködő partnerként tekintenek egymásra, s ez a párbeszéd folyamatos, végigkíséri a könyvtár életét.

A tanulmányútról beszámoló hangzott el a Magyar Könyvtárosok Egyesülete 2017. évi 49., miskolci vándorgyűlésének plenáris ülésén, és a résztvevők további publikációkban és beszámolóikban osztják meg a szélesebb szakmával dániai tapasztalataikat.

Köszönjük a Nemzeti Kulturális Alap támogatását ennek a hasznos és rendkívül tanulságos programnak a megvalósulásához.

Gerencsér Judit
az MKE főtitkára









